

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO COMANDANTE-GERAL
OUVIDORIA



PLANO DE AÇÃO DA OUVIDORIA PMDF
2021

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. TÓPICOS ESTRATÉGICOS BASEADOS NO PLANO ESTRATÉGICO DA PMDF E NO PLANO DIRETOR DE COMUNICAÇÃO DA CORPORAÇÃO.	3
3. DIAGNÓSTICO E AÇÕES.....	4
4. CRONOGRAMA.....	7
5. MONITORAMENTO E PUBLICAÇÃO DOS DADOS.....	7
6. MELHORIA DOS SERVIÇOS COM BASE NAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	8
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8

1. APRESENTAÇÃO

A Instrução Normativa n. 01/2017 da CGDF estabelece:

“Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

...

II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;”

Desta forma, o presente plano de ação tem a finalidade de alinhar os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria da PMDF com as determinações da Ouvidoria Geral do Distrito Federal na busca pela realização das metas estabelecidas e no alcance dos objetivos almejados.

O registro das ações a serem desenvolvidas pela Ouvidoria anualmente mediante a publicação de um plano de ação permite ainda que se avalie o progresso dos trabalhos possibilitando o aperfeiçoamento do que fora anteriormente planejado.

Este é o primeiro Plano de Ação de Ouvidoria da PMDF.

2. TÓPICOS ESTRATÉGICOS BASEADOS NO PLANO ESTRATÉGICO DA PMDF E NO PLANO DIRETOR DE COMUNICAÇÃO DA CORPORAÇÃO

2.1 Articulação da Ouvidoria PMDF aos demais órgãos da instituição no sentido de assessorar o planejamento e tomada de decisão:

A Ouvidoria da PMDF está em constante contato com as Unidades da Corporação esclarecendo fatos, tirando dúvidas ou acatando sugestões. Já quanto a assessoria para o planejamento e tomada de decisão, os Relatórios de Gestão e os Relatórios de Ocorrências Graves, ambos determinados pela OGDF, contemplam em campo específico as sugestões de medidas baseadas nas demandas dos cidadãos que foram registradas no OUV-DF. Estas sugestões também são enviadas para a Unidade responsável e para o Chefe do Órgão, para análise e providências pertinentes.

Ademais, a chefia do Gabinete do Comandante-Geral, a quem a Ouvidoria está subordinada, poderá adotar possível medida administrativa específica, se for o caso, quanto às Unidades que se relacionam com a Ouvidoria, no âmbito de suas competências.

2.2 Fortalecimento dos canais de comunicação com o cidadão e sociedade:

A Ouvidoria da PMDF estará implementando o pós-atendimento conforme proposto no projeto de modernização da Ouvidoria PMDF. Busca-se com isso um melhor atendimento das pessoas que procuram a Polícia Militar e a elevação da credibilidade da Corporação perante a sociedade.

O suporte pessoal e atual ao cidadão que a Ouvidoria PMDF pretende ampliar, realizado atualmente por telefone ou presencialmente, irá superar a necessidade de uma ouvidoria itinerante, palestras ou seminários para a população.

3. DIAGNÓSTICO E AÇÕES

3.1 Índice de resolutividade

Este indicador mede o percentual de demandas resolvidas, segundo a opinião do cidadão, o que, na prática, corresponde a um indicador de satisfação e não às questões resolvidas ou não resolvidas de fato.

Assim, algumas vezes ocorre que, em que pese a demanda ter sido resolvida, pelo desfecho não agradar ao demandante, ele classifica a questão como não resolvida quando resolvida está.

Nos relatórios trimestrais de Ouvidoria constarão análises detalhadas dos reais índices de resolutividade, haja vista o sistema OUV-DF retornar dados brutos não analisados.

Cita-se como exemplo o caso de um demandante que fez três registros iguais. Ao receber a resposta em duas destas demandas informando que o caso havia sido tramitado para o Batalhão competente apenas pelo primeiro registro, desonestamente, o cidadão avaliou as duas demandas como não resolvidas quando a questão nem ainda havia sido respondida pela Unidade.

A meta estabelecida pela OGDF para o índice de resolutividade foi de 50% em 2020, 55% em 2021 e será de 57% para 2022.

Ouvidoria PMDF (índice baseado em dados brutos, sem análise)

2020: Índice de 35%.

2021: de 01/01 a 31/08: Índice de 40%.

2022: objetivo mínimo será de 57% conforme planejamento da OGDF.

Medida a ser tomada para o alcance do estabelecido

Uma medida que está sendo desenvolvida para a elevação deste índice pela Corporação é a implantação do pós-atendimento que está em fase de desenvolvimento.

3.2 Índice de satisfação com serviço de Ouvidoria

Este indicador mede o percentual de satisfação com o serviço de ouvidoria por meio da avaliação dos usuários quanto ao atendimento, sistema e resposta fornecida, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF.

É importante observar que a pesquisa não é obrigatória e, por diversas vezes, apenas as pessoas que classificaram a resposta como não resolvida, por estarem insatisfeitas com a resposta recebida, responderam à pesquisa.

A meta estabelecida pela OGDF para este índice foi de 75% em 2020, 80% em 2021 e será de 85% para 2022.

Ouvidoria PMDF

2020: Índice de 66%.

2021: de 01/01 a 31/08: Índice de 71%.

2022: objetivo mínimo será de 85% conforme planejamento da OGDF.

Medida a ser tomada para o alcance do estabelecido

A medida que está sendo desenvolvida para a elevação deste índice pela Corporação é a implantação do pós-atendimento que está em fase de desenvolvimento.

3.3 Índice de recomendação do serviço de Ouvidoria

Este indicador mede o percentual de recomendações positivas em relação ao serviço da Ouvidoria da PMDF, a partir da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF. A pesquisa não é obrigatória.

A meta estabelecida pela OGDF para este índice foi de 80% em 2020, 85% em 2021 e será de 90% para 2022.

Ouvidoria PMDF

2020: Índice de 72%.

2021: de 01/01 a 31/08: Índice de 78%.

2022: objetivo mínimo será de 90% conforme planejamento da OGDF.

Medida a ser tomada para o alcance do estabelecido

A medida que está sendo desenvolvida para a elevação deste índice pela Corporação é a mesma anteriormente citada, a saber a implantação do pós-atendimento que está em fase de planejamento.

3.4 Índice do cumprimento do prazo de resposta

O decreto 36.462/15 estabelece o prazo máximo de 10 dias para que o cidadão receba a resposta da demanda. No caso das denúncias, esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias.

A meta estabelecida pela OGDF para o índice de cumprimento do prazo de resposta foi de 92% em 2020, 93% em 2021 e será de 94% para 2022.

Ouvidoria PMDF

2020: Índice de 99%.

2021: de 01/01 a 31/08: Índice de 100%.

2022: objetivo mínimo será de 94% conforme planejamento da OGDF.

3.5 Taxa de satisfação com a clareza das informações nas Cartas de Serviços

Este indicador mede o percentual de clareza das informações constantes nas cartas de serviços do GDF, a partir da avaliação da carta de serviços disponível na própria carta e da pesquisa de satisfação automatizada dentro do sistema OUV-DF quando se tratar de solicitações de serviços aos órgãos e entidades do DF.

A meta estabelecida pela OGDF para esta taxa foi de 90% em 2020, 95% em 2021 e será de 96% para 2022.

Ouvidoria PMDF

2020: Índice de 68%.

2021: de 01/01 a 31/08: Índice de 100%.

2022: objetivo mínimo será de 96% conforme planejamento da OGDF.

4. CRONOGRAMA

A autorização para a implantação do pós-atendimento pela Ouvidoria da PMDF foi aprovada pelo Estado-Maior da PMDF em projeto próprio.

Duas visitas técnicas foram realizadas para o estudo de outros órgãos que já o realizam com sucesso na rede SIGO. A análise das melhores práticas usadas pela SEJUS e pela Administração Regional do Cruzeiro, juntamente com as respectivas Ouvidoras, forneceram entendimento e orientações valiosas no processo de implementação do trabalho.

O quadro abaixo registra o cronograma traçado para a implementação do pós-atendimento que possibilitará, em tese, a elevação dos índices anteriormente citados.

2019-2020 → Apresentação do projeto de modernização ao Estado-Maior e aprovação da proposta.
2020-2021 → Recebimento do policial militar que será responsável pela gerência do pós-atendimento e desenvolvimento da missão.
2021-2022 → Visitas técnicas (Benchmarking), primeiros passos e finalização do estabelecimento das rotinas de trabalho (RTs).

5. MONITORAMENTO E PUBLICAÇÃO DOS DADOS

O monitoramento sistemático dos índices e métricas da Ouvidoria PMDF tiveram início no ano de 2020 e seu resultado tem sido publicado em relatórios trimestrais e anuais no site institucional, conforme [Polícia Militar do Distrito Federal - Relatórios de Ouvidoria \(pmdf.df.gov.br\)](http://Polícia Militar do Distrito Federal - Relatórios de Ouvidoria (pmdf.df.gov.br)).

Anteriormente era seguido um modelo pré-estabelecido para a publicação destes relatórios. Porém, após visita virtual da OGDF à Ouvidoria da PMDF realizada em agosto de 2021, contemplou-se a possibilidade de ampliarmos os dados ali publicados, o que está sendo feito.

As informações constantes nas recomendações do TCDF, conforme SEI 00480-00003323/2021-14 também integrarão os novos relatórios.

Assim, o próximo relatório trimestral a ser divulgado no fim de outubro de 2021 já contemplará mais informações além de informações mais detalhadas.

Os planos de ação também constituirão importante ferramenta de monitoramento dos índices da Corporação.

6. MELHORIA DOS SERVIÇOS COM BASE NAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Os Relatórios de Gestão e os Relatórios de Ocorrências Graves, ambos encaminhados para ciência, aval e providências por parte da Chefia do órgão, passaram a contemplar, a partir do 4º trimestre de 2020, sugestões da Ouvidoria para aperfeiçoamento dos serviços prestados com base nas demandas mais recorrentes.

Após recomendações do TCDF, conforme SEI 00480-00003323/2021-14, as análises de possíveis causas de recorrência das demandas serão acrescentadas aos relatórios acima citados e aos relatórios periódicos igualmente.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um dos objetivos da Ouvidoria da PMDF é atender o cidadão com a maior presteza possível para garantir a máxima credibilidade da instituição. E para o alcance da credibilidade o presente plano de ação se apresenta como importante ferramenta de gestão na medida em que divulga ao público do Distrito Federal o que a Ouvidoria pretende realizar e se ela tem alcançado os objetivos determinados.

A procura das pessoas pela Polícia Militar é fundamental pois nos possibilita tomar conhecimento de fatos que poderão subsidiar o aprimoramento dos nossos serviços prestados.

Desta forma, este Plano de Ação da Ouvidoria PMDF 2021, em última análise, é fruto da busca pela realização dos anseios da sociedade do Distrito Federal.